



Asamblea General

Distr. general
12 de diciembre de 2017
Español
Original: inglés

Septuagésimo segundo período de sesiones

Tema 149 del programa

**Aspectos administrativos y presupuestarios de la
financiación de las operaciones de las Naciones
Unidas para el mantenimiento de la paz**

Ejecución del presupuesto del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017

Informe del Secretario General

Índice

	<i>Page</i>
I. Introducción.	4
II. Ejecución del mandato	4
A. Generalidades	4
B. Ejecución del presupuesto	5
C. Iniciativas de apoyo a las misiones	7
D. Cooperación regional entre misiones	9
E. Alianzas de colaboración, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas.	10
F. Marcos de presupuestación basada en los resultados	10
III. Utilización de los recursos	18
A. Recursos financieros.	18
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos	19
C. Patrón de gastos mensuales	19
D. Otros ingresos y ajustes	20
IV. Análisis de las diferencias	20
V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General	23



Resumen

El total de gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 se ha vinculado al objetivo del Centro mediante el marco de presupuestación basada en los resultados dentro del componente de apoyo.

Los gastos del Centro Regional de Servicios de Entebbe ascendieron a 36,3 millones de dólares durante el período que abarca el informe, lo que representa una tasa de ejecución del presupuesto del 92,7 % (frente a un gasto de 29,8 millones de dólares, equivalente a una tasa de ejecución del 83,7%, en el ejercicio económico anterior).

El aumento de los recursos necesarios en concepto de personal civil (0,2 millones de dólares) obedeció principalmente al aumento de las necesidades para personal internacional derivado del incremento de los gastos comunes de personal. El aumento de los recursos necesarios se compensó en parte con la disminución de los gastos en concepto de personal nacional, debido principalmente a la mayor tasa de vacantes media real, que fue del 51,6% para el personal nacional del Cuadro Orgánico y del 9,7% para el personal nacional de Servicios Generales, frente a las tasas presupuestadas respectivas del 50% y el 6%.

La disminución de los recursos necesarios en concepto de gastos operacionales (3,1 millones de dólares) respondió principalmente a que: a) los gastos correspondientes a instalaciones e infraestructura descendieron porque decreció el valor final del contrato del proyecto de obras transversales, se anuló el proyecto del vestíbulo de seguridad y no se ejecutaron los proyectos de mejoras en toda la Base, y a que el porcentaje de costos de los servicios comunes prestados por la MONUSCO correspondiente al Centro se redujo en virtud del nuevo método de participación en la financiación de los gastos; y b) se produjeron menos gastos en concepto de comunicaciones debido a que no se adquirió el equipo electrónico y de comunicaciones previsto. El total de los gastos inferiores a los previstos se compensó en parte con el aumento de los recursos necesarios para adquirir equipo de tecnología de la información, paquetes informáticos y piezas de repuesto.

Utilización de los recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos. Ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017.)

Categoría	Consignación	Gasto	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
Personal militar y de policía	—	—	—	—
Personal civil	24 530,6	24 753,8	(223,2)	(0,9)
Gastos operacionales	14 673,0	11 578,8	3 094,2	21,1
Recursos necesarios en cifras brutas	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 786,7	2 686,6	100,1	3,6
Recursos necesarios en cifras netas	36 416,9	33 646,0	2 770,9	7,6
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3

Se produjo una disminución de las tasas de ocupación del personal internacional, el personal nacional de Servicios Generales y los Voluntarios de las Naciones Unidas respecto Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU) del período anterior, que se compensó en parte con la mayor tasa de ocupación del personal nacional del Cuadro Orgánico

Recursos humanos

<i>Categoría</i>	<i>Tasa de vacantes 2015/16 (porcentaje)^a</i>	<i>Puestos aprobados^b</i>	<i>Ocupación real (promedio)</i>	<i>Tasa de vacantes (porcentaje)^a</i>
Personal internacional	18,5	146	116	20,5
Personal nacional				
Personal nacional del Cuadro Orgánico	83,3	31	15	51,6
Personal nacional de Servicios Generales	7,9	236	213	9,7
Voluntarios de las Naciones Unidas	50,0	8	3	62,5

^a Teniendo en cuenta la ocupación mensual.

^b Representa el nivel máximo autorizado

Las medidas que deberá adoptar la Asamblea General figuran en la sección V del presente informe.

I. Introducción

1. El proyecto de presupuesto para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, que se publicó en el informe del Secretario General de fecha 23 de febrero de 2016 ([A/70/754](#)), ascendía a 42.000.200 dólares en cifras brutas (38.922.800 dólares en cifras netas). La dotación prevista era de 147 funcionarios internacionales, 267 funcionarios nacionales, incluidos 31 funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, y 8 Voluntarios de las Naciones Unidas.
2. La Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto recomendó que la Asamblea General consignara 39.203.600 dólares en cifras brutas para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 ([A/70/742/Add.17](#), párr. 68).
3. La Asamblea General, en su resolución 70/289, de 17 de junio de 2016, consignó una suma de 39.203.600 dólares en cifras brutas (36.416.900 dólares en cifras netas) para el mantenimiento del Centro Regional de Servicios durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017. En la misma resolución, la Asamblea decidió que la suma de 38.462.200 dólares se prorratearía entre los presupuestos para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017 de las operaciones de mantenimiento de la paz en curso a las que prestaba servicios el Centro, y que la suma de 741.400 dólares se sufragaría con cargo a la consignación hecha en la sección 3 (Asuntos políticos) del presupuesto por programas para el bienio 2016-2017, aprobado por la Asamblea en sus resoluciones 70/249 A a C, de 23 de diciembre de 2015.

II. Ejecución del mandato

A. Generalidades

4. El Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) se estableció en julio de 2010, de conformidad con la resolución 64/269 de la Asamblea General, para que funcionara como centro de servicios compartidos de las misiones en la región en el marco de la estrategia global de apoyo a las actividades sobre el terreno.
5. En su resolución 69/307, la Asamblea General decidió conferir independencia operativa y de gestión al Centro Regional de Servicios, y solicitó al Secretario General que le presentara una propuesta presupuestaria para el Centro para el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017, con cargo a las misiones que apoyaba el Centro.
6. Durante el ejercicio 2016/17, la cartera del Centro Regional de Servicios contaba con 14 clientes, entre los que figuraban las 7 operaciones de mantenimiento de la paz y de apoyo y las 7 misiones políticas especiales siguientes: la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí (MINUSMA), la Misión de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUSCO), la Operación Híbrida de la Unión Africana y las Naciones Unidas en Darfur (UNAMID), la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei (UNISFA), la Misión de las Naciones Unidas en Sudán del Sur (UNMISS), la Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia (UNSOS), la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, el Grupo de Supervisión para Somalia

y Eritrea, la Oficina Regional de las Naciones Unidas para África Central (UNOCA), la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia (UNSOM) y el Enviado Especial del Secretario General para Burundi. La MINUSMA se agregó a las misiones clientes a partir del 1 de julio de 2016.

7. En el presente informe se evalúa la ejecución real comparándola con los marcos de presupuestación basada en los resultados previstos que figuran en el presupuesto del ejercicio económico 2016/17. En particular, en el informe sobre la ejecución se comparan los indicadores de progreso reales, es decir, la medida en que se avanzó en la consecución de los logros previstos durante el ejercicio, con los indicadores de progreso previstos, y se comparan también los productos obtenidos con los productos previstos.

B Ejecución del presupuesto

8. En el período que abarca el informe, el Centro Regional de Servicios prestó a sus misiones clientes una serie de servicios de recursos humanos, administrativos y financieros para varias categorías de personal, que comprendían servicios relacionados con la incorporación y la separación, el subsidio de educación, las prestaciones, la nómina de sueldos y los viajes del personal internacional; los recursos humanos, la nómina de sueldos, los viajes y las solicitudes administrativas del personal nacional; y los recursos humanos, la nómina de sueldos, la incorporación y la separación, los viajes y las solicitudes administrativas del personal uniformado. El Centro prestó también servicios financieros tales como conciliaciones bancarias, tramitación de facturas entre oficinas, recuperación de sumas pendientes y tramitación de avisos de débito, presentación de información financiera, procedimientos de control interno y respeto de las disposiciones en vigor, y servicios de caja y de proveedores. Además, el Centro participó en la labor orientada a integrar las operaciones de vuelos regionales y el transporte de pasajeros y en iniciativas de gestión de la cadena de suministro, y brindó servicios de apoyo informático.

9. El Centro Regional de Servicios asumió los procesos administrativos de finanzas y recursos humanos de la MINUSMA, de los que anteriormente se ocupaban funcionarios de la MINUSMA desde su oficina en la Operación de las Naciones Unidas en Côte d'Ivoire (ONUCI), y se transfirieron al Centro 35 puestos de la MINUSMA. Durante el período que abarca el informe, el Centro implantó con éxito el grupo 5 de Umoja, en especial para la gestión de los recursos humanos y la nómina de sueldos del personal nacional y el personal uniformado. A fin de preparar la implantación, el Centro asumió la función de administrar el personal nacional de sus misiones clientes. Desde noviembre de 2016, el Centro ha tramitado los servicios de nómina de sueldos del personal nacional y algunos miembros del personal uniformado de todas las misiones ubicadas en África, con la excepción de la ONUCI, que se cerró en junio de 2017. En consecuencia, el Centro presta servicios de nómina de sueldos a otras seis misiones, a saber, la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO), la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), la Misión de Apoyo de las Naciones Unidas en Libia (UNSMIL), la Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel (UNOWAS), la Comisión Mixta Camerún-Nigeria y la Oficina Integrada de las Naciones Unidas para la Consolidación de la Paz en Guinea-Bissau (UNIOGBIS).

10. La implantación de nuevos módulos de Umoja en el Centro Regional de Servicios hizo necesario un período de estabilización. Mientras que el grupo 4, que afectaba al personal internacional, se implantó en noviembre de 2015, el grupo 5, que afectaba al personal nacional y el personal militar, se introdujo un año más tarde. Una de las consecuencias más importantes de ello fue que las prestaciones del personal

internacional no pudieron tramitarse durante el período en que la nómina de sueldos estuvo inoperativa, lo que redujo el tiempo disponible para tramitar otras prestaciones. Debido a la implantación del grupo 4, se redujo también el tiempo disponible para tramitar el subsidio de educación, de cuatro a tres semanas. El Centro tramitó cada año entre 7.000 y 8.000 subsidios de educación para funcionarios que prestaban servicios en un entorno complejo y necesitaban un perfil diferente del requerido por el personal internacional que no trabajaba en lugares de destino con condiciones de vida difíciles, y ello dio lugar a una mayor proporción de prestaciones más complejas. Por regla general, la transición a Umoja también conllevó un proceso de aprendizaje. En consecuencia, se acumuló cierto retraso en la tramitación de las solicitudes del subsidio de educación, pero el Centro consiguió ponerse al día en diciembre de 2016. Desde esa fecha, y en colaboración con el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, el Centro ha impartido varios programas de capacitación y ha obtenido funciones de recursos humanos adicionales dentro del sistema, lo que ha redundado en el aumento del apoyo prestado al personal internacional sobre el terreno.

11. Las dificultades mencionadas anteriormente afectaron al personal internacional de las misiones sobre el terreno y, en ocasiones, influyeron en los resultados de las encuestas sobre la satisfacción de los clientes y de los informes sobre los indicadores clave del desempeño del Centro Regional de Servicios.

12. Con respecto a la implantación del grupo 5, el Centro Regional de Servicios tramitó con éxito la nómina de sueldos en Umoja por primera vez en noviembre de 2016 y ensayó el pago de las prestaciones básicas, excluidas las deducciones. Al tramitar la nómina de sueldos de diciembre de 2016, el Centro procuró que los resultados de las meticulosas pruebas a que se sometió la tramitación de todas las prestaciones específicas de las operaciones sobre el terreno quedaran reflejados en el sistema de manera correcta, así como que se observaran los procedimientos de control interno de la Organización.

13. Gracias a la mayor estabilización de las operaciones del Centro Regional de Servicios, y en consonancia con sus esfuerzos por reforzar la prestación de servicios, el Centro ha adoptado un nuevo marco de gestión del desempeño que vincula los indicadores clave del desempeño de una línea de servicios concreta a los indicadores de cada funcionario perteneciente a esa línea. La Dependencia de Gestión de la Calidad prepara informes mensuales sobre el desempeño de cada funcionario, se reconoce el desempeño positivo y, durante las reuniones mensuales al respecto, se dialoga siempre que sea necesario acerca de los medios para mejorar el desempeño.

14. Además de mediante el marco de gestión del desempeño, el Centro Regional de Servicios prosiguió su labor de refuerzo de la implicación de los clientes utilizando el sistema de gestión de solicitudes iNeed y visitando las misiones para atender necesidades específicas de los clientes. Se recabaron las observaciones de los clientes y se creó un servicio de atención telefónica para las misiones con el propósito de hacer el seguimiento de las solicitudes concretas registradas en el sistema iNeed. Teniendo en cuenta que el Centro prestaba apoyo a unos 20.000 funcionarios, el sistema de autoservicio de iNeed proporcionó al Centro una plataforma para recibir las solicitudes de forma ordenada y desglosada por categoría de personal y línea de servicio, y ello hizo posible que la distribución y el seguimiento fueran eficaces.

15. De conformidad con la resolución 69/307, las disposiciones sobre la gobernanza del Centro Regional de Servicios se sometieron a una revisión que dio lugar a la creación de un mecanismo compuesto por un comité directivo y una junta de clientes, y al establecimiento de nuevas disposiciones de trabajo, aplicables a partir del 1 de julio de 2016, con el objetivo de mejorar de manera constante. El nuevo Comité Directivo, que ejerce de órgano superior de gobernanza y adopción de decisiones del

Centro, responde directamente ante el Secretario General Adjunto del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. El Comité está integrado por el Subsecretario General del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno, que ocupa la Presidencia, el Jefe del Centro Regional de Servicios, los directores del Departamento, y el Presidente y el Vicepresidente de la Junta de Clientes. El anterior Comité Ejecutivo, conformado por los directores y los jefes de apoyo a las misiones de las operaciones sobre el terreno a las que presta servicios el Centro, ha sido sustituido por la Junta de Clientes, que tiene los mismos miembros, brinda asesoramiento de expertos al Jefe del Centro y responde ante el nuevo Comité Directivo por conducto del Presidente de la Junta. En el nivel operativo, los directores de prestación de servicios y los directores de las líneas de servicio se reúnen trimestralmente con sus homólogos, los jefes de recursos humanos y de presupuesto y finanzas de las misiones clientes, para examinar el desempeño de los servicios administrativos y la división de funciones entre el Centro y sus misiones clientes.

16. La diferencia total del 7,3% registrada en el período que abarca el informe obedeció principalmente a factores operacionales, como la reducción de un 36% del valor final del contrato del proyecto de obras transversales respecto del valor presupuestado, y la reducción, del 70,6% al 53,4%, del porcentaje de los costos de los servicios comunes prestados por la MONUSCO en la Base de Apoyo de Entebbe que corresponde al Centro Regional de Servicios, en virtud de la aplicación de un nuevo método de participación en la financiación de los gastos que fue aprobado por la Junta de Clientes de la Base y utiliza el número de puestos y no la superficie ocupada, al contrario que el método anterior. Durante el período que abarca el informe se anularon algunos proyectos de construcción que estaba previsto realizar, como el proyecto de instalación de un vestíbulo de seguridad en la entrada de la Base y los proyectos de mejoras en toda la Base (véase el párr. 21). Además, no se llevó a cabo la adquisición prevista de instrumentos para someter a mediciones y pruebas los sistemas electrónicos y de comunicación. Tampoco se adquirieron los suministros médicos previstos, pues no se disponía de contrato marco ni de tiempo suficiente para concertar uno nuevo. El Centro efectuó gastos superiores a los presupuestados en concepto de tecnología de la información debido a que adquirió equipo de tecnología de la información adicional, paquetes informáticos y piezas de repuesto, y a que los gastos de mantenimiento y reparación del equipo fueron mayores que los presupuestados. El equipo de tecnología de la información adicional era necesario para actualizar el Centro de Tecnología con el fin de probar los sistemas antes de implantar el equipo en las misiones clientes. Dicho equipo incluía dispositivos de almacenamiento de datos y sistemas convergentes, así como programas operativos y piezas de repuesto. Se actualizó el Centro Regional de Capacitación y Conferencias instalando sistemas de capacitación, como pizarras digitales, dispositivos de videoconferencia y sus programas asociados, para atender las necesidades en materia de capacitación de las misiones clientes y el personal del Centro.

17. En el ejercicio 2016/17, el Centro Regional de Servicios aceleró la contratación de funcionarios del Cuadro Orgánico, de suerte que a finales del ejercicio económico se había incorporado un total de 24 funcionarios (de los 31 autorizados). Además, 13 puestos del Servicio Móvil se convirtieron en puestos de personal nacional.

C. Iniciativas de apoyo a las misiones

18. Durante el período que abarca el informe, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos siguió participando en la planificación y adopción de una iniciativa regional de operaciones de concentración y distribución para integrar en mayor medida las operaciones de vuelos regionales y el transporte de pasajeros. Asimismo, el Centro de Control Integrado participó plenamente en la planificación y

ejecución del proyecto del corredor de África Oriental del pilar de gestión de la cadena de suministro. El proyecto piloto, cuya implementación estaba prevista para junio de 2017, abarcaba cinco misiones de mantenimiento de la paz, a saber, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS y la UNSOS, y consistía en poner a prueba la utilización de procesos coordinados de planificación, búsqueda de proveedores y entrega en la región respecto de un número reducido de productos básicos con un valor y un consumo elevados. Los procesos de adquisición de esos productos, que se encuentran en distintas etapas de implementación, están a cargo de la oficina regional de adquisiciones de la División de Adquisiciones del Departamento de Gestión de la Secretaría, en consulta con el Centro de Control Integrado. Durante el primer año del proyecto se hicieron algunos progresos y se extrajo información útil, pese a que no se llegó a completar el proceso de coordinación de la planificación, la búsqueda de proveedores y las entregas. La experiencia adquirida en la primera fase del proyecto fue muy valiosa a la hora de evaluar las dificultades y las recomendaciones respecto de la segunda fase, que comenzó en julio de 2017 y afecta a los procesos de pedido y entrega de los productos básicos seleccionados en nombre de las misiones. En colaboración con la oficina regional de adquisiciones, el Centro de Control Integrado elaboró una estrategia de búsqueda de proveedores destinada a optimizar la red y los términos de entrega y los procedimientos operativos estándar para la coordinación regional. El proyecto piloto se presentó a principios de septiembre de 2016 a las misiones clientes y al equipo de la cadena de suministro de la Sede, que lo acogieron favorablemente. El proyecto del corredor de África Oriental servirá de prueba de concepto y sus resultados se utilizarán para proponer mejores prácticas con las que lograr economías de escala regionales en todas las misiones.

19. El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones tiene la responsabilidad de proporcionar a las misiones clientes servicios de apoyo informático efectivos, eficientes, oportunos y desligados de la ubicación, sobre la base de los tres principios de la regionalización siguientes: a) eliminar las duplicaciones; b) lograr economías de escala y de gama; y c) subsanar las disparidades de los servicios entre las misiones aplicando criterios de estandarización. Durante el ejercicio 2016/17, el Servicio prestó asistencia al Centro Regional de Servicios y a las misiones de la región supervisando y completando el proyecto piloto de tecnología de gran ancho de banda y latencia baja en seis misiones y ocho emplazamientos; coordinando una iniciativa integrada de seguridad física de la tecnología de la información y las comunicaciones; impartiendo capacitación sobre tecnología de la información y las comunicaciones a más de 700 funcionarios civiles y uniformados de la región; instalando 46 sistemas, impartiendo 94 cursos de capacitación y brindando apoyo durante el mes siguiente a la instalación de los sistemas en 18 misiones; y tramitando más de 60.000 facturas telefónicas de las misiones de la región.

20. En el ejercicio 2016/17 el Centro Regional de Servicios ejecutó muchos de sus proyectos de construcción previstos, a saber:

- a) La edificación del Centro Regional de Capacitación y Conferencias, finalizada en julio de 2016;
- b) El proyecto de obras transversales, en curso desde enero de 2016, que se ha completado en un 85% y cuya conclusión está prevista para mayo de 2018;
- c) El proyecto de instalaciones de comedor, que se ha completado en un 80% y cuya conclusión está prevista para enero de 2018.

21. Algunos proyectos mediante los que el Centro Regional de Servicios pretendía mejorar su seguridad, como el vestíbulo de seguridad y las mejoras en toda la Base, se anularon durante el período que abarca el informe. El proyecto del vestíbulo de seguridad fue reemplazado, en consulta con el Departamento de Seguridad, por un

plan alternativo con instalaciones prefabricadas. No se instalaron torres de iluminación en la Base de Apoyo de Entebbe porque se adquirió tecnología de iluminación por energía solar que se instalará en toda la Base sin costo adicional. La reubicación del dispensario se anuló de acuerdo con las conclusiones de un nuevo examen. Debido a que la Cooperativa Federal de Ahorros y Préstamos de las Naciones Unidas abrió una oficina en el Centro, se anuló también la reubicación del banco a fin de dar cabida a las dos instituciones en el mismo emplazamiento.

22. El Centro Regional de Servicios implementó un mecanismo de gestión de riesgos mejorado en todas sus líneas de servicios transaccionales utilizando el marco de control interno del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway como principio rector del diseño, la aplicación y el examen de los procedimientos de control interno del Centro. El objetivo del marco es optimizar las medidas de gestión de riesgos existentes e implantar un sistema de control interno sólido que permita seguir reforzando el entorno de control de los procesos de todas las líneas de servicios, de conformidad con las mejores prácticas mundiales.

D. Cooperación regional entre misiones

23. Con la implantación del grupo 5 de Umoja, las funciones de nómina de sueldos de todas las misiones de África se centralizaron en el Centro Regional de Servicios, lo que hizo posible estandarizar la tramitación de la nómina en las distintas misiones y gestionarla de forma centralizada. El Centro también desempeñó un papel esencial en la coordinación y la prestación de apoyo administrativo y logístico a la UNMISS, durante la evacuación de su personal, y a la ONUCI, durante el proceso de terminación de la misión.

24. El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones ayudó a alcanzar los objetivos mundiales y regionales en materia de tecnología de la información y las comunicaciones, que se habían fijado en su plan de trabajo anual de acuerdo con los objetivos estratégicos marcados en la Sede y aprobados por el Comité Directivo del Centro Regional de Servicios. En el ejercicio 2016/17, el Servicio prestó apoyo, entre otros medios: a) supervisando y coordinando el proyecto piloto de tecnología de gran ancho de banda y latencia baja en seis misiones (la MONUSCO, la MINUSCA, la UNISFA, la UNSOS, la UNMISS y el Centro) y ocho emplazamientos; b) coordinando una iniciativa de seguridad física de la tecnología de la información y las comunicaciones; c) impartiendo capacitación sobre tecnología de la información y las comunicaciones a más de 700 funcionarios civiles y uniformados de la región; d) instalando sistemas y brindando apoyo a las misiones de la región durante el mes siguiente a la instalación; y e) tramitando facturas telefónicas de las misiones de la región. El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prestó asistencia para la continuidad de las operaciones al personal de la UNMISS durante la evacuación.

25. A raíz de la implantación de Umoja y las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (IPSAS), la Sección de Informes Financieros del Centro Regional de Servicios comenzó a gestionar el cierre de cuentas en Umoja tramitando los asientos contables de las misiones clientes conforme a las IPSAS. Se presentaron informes a las misiones con carácter mensual. La Sección está en proceso de conciliar 31 cuentas bancarias de misiones clientes. El sistema concilió automáticamente la mayoría de las transacciones, alrededor de 100.000 al mes, y los esfuerzos se centran ahora en estudiar y completar las transacciones pendientes. El proceso de conciliación se ha simplificado de forma notable, haciendo hincapié en el valor añadido que aporta examinar y completar las transacciones pendientes como mecanismo de control interno; ello ha dado mayor visibilidad a esas transacciones y

ha facilitado los procesos de seguimiento y cierre, y, en última instancia, ha mejorado la gestión de los riesgos financieros y operacionales.

E. Alianzas de colaboración, coordinación con los equipos en los países y misiones integradas

26. El Jefe del Centro Regional de Servicios ha entablado contactos con el equipo de las Naciones Unidas en el país a fin de que un representante del Centro participe en las reuniones periódicas del equipo. Dado el singular mandato del Centro, se reconoció que su participación sería beneficiosa para la presencia de las Naciones Unidas en el país.

27. En el período que abarca el informe, el Centro Regional de Servicios mantuvo su relación operacional con la MONUSCO en calidad de arrendatario de la Base de Apoyo de Entebbe. La MONUSCO prestó servicios de apoyo, como servicios públicos, de mantenimiento y de seguridad, con arreglo a un acuerdo a nivel operacional. La Sección de Ingeniería de la MONUSCO coordinó y administró los proyectos de construcción del Centro en la Base de Apoyo de Entebbe.⁴

F. Marcos de presupuestación basada en los resultados

Logro previsto 1.1: Prestación de servicios oportunos y eficientes a las misiones clientes en consonancia con la estrategia mundial de servicios compartidos

<i>Indicadores de progreso previstos</i>	<i>Indicadores de progreso reales</i>
1.1.1 Porcentaje de logro de las metas para todos los indicadores clave del desempeño (2014/15: 45%; 2015/16: 60%; 2016/17: 75%)	Conseguido. Logro del 76% de las metas para todos los indicadores clave del desempeño durante el período que abarca el informe
1.1.2 Porcentaje de los indicadores clave del desempeño con respecto a los cuales no se alcanzaron las metas pero se registró una mejora en el desempeño (2014/15: 30%; 2015/16: 20%; 2016/17: 10%)	Conseguido. Mejora del 10% respecto del ejercicio 2015/16 en el desempeño de los indicadores clave con respecto a los cuales no se alcanzaron las metas durante el período que abarca el informe
1.1.3 Mejora del nivel general de satisfacción de los clientes con respecto al Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) (2014/15: 57% satisfechos; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%)	Satisfacción de un promedio del 74% de los clientes con respecto a los servicios prestados por el Centro Regional de Servicios, en función de los resultados de la encuesta sobre la satisfacción de los clientes a la que respondieron 2.487 encuestados de las misiones clientes en junio de 2017, frente al 68% obtenido en la encuesta realizada en diciembre de 2016
1.1.4 Mejora del nivel de satisfacción de los empleados con respecto al Centro Regional de Servicios (2014/15: 70% satisfechos; 2015/16: 75%; 2016/17: 80%)	Conseguido. Satisfacción de un promedio del 81% de los empleados, en función de los resultados de la encuesta realizada en marzo de 2017 para evaluar el nivel de satisfacción del personal como indicador anticipado de la productividad, el desempeño, la retención del personal y, en última instancia, la satisfacción de los clientes. Respondieron a la encuesta un total de 243 funcionarios, de los que el 81% expresaron satisfacción con respecto al Centro como lugar de trabajo
1.1.5 Reducción del tiempo medio de tramitación por parte del Centro Regional de Servicios de al	Reducción de un 5% o más respecto del tiempo de tramitación de 2 de estos 5 tipos de transacciones. Los 2

menos el 10% de los pagos a proveedores, las solicitudes administrativas, las solicitudes y liquidaciones del subsidio de educación, las solicitudes de viajes reglamentarios y las solicitudes de emisión de billetes (2014/15: el tiempo de tramitación de 3 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más; 2015/16: el tiempo de tramitación de 4 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más; 2016/17: el tiempo de tramitación de 4 de estos 5 tipos de transacciones se redujo un 5% o más)

tipos de transacciones en los que se redujo el tiempo de tramitación fueron los pagos a proveedores (15%) y las solicitudes administrativas (6%); los 3 tipos de transacciones en los que aumentó el tiempo de tramitación fueron las solicitudes y liquidaciones del subsidio de educación (9%), las solicitudes de viajes reglamentarios (29%) y las solicitudes de emisión de billetes (11%)

<i>Productos previstos</i>	<i>Productos obtenidos (número o sí/no)</i>	<i>Observaciones</i>
Oficina del Jefe del Centro Regional de Servicios de Entebbe		
Presentación de 13 informes mensuales sobre el desempeño en la prestación de servicios a las misiones clientes	4	Informes trimestrales presentados a las misiones clientes. Durante el periodo que abarca el informe, el Comité Directivo del Centro decidió consolidar los informes mensuales en informes trimestrales
Acuerdos de prestación de servicios concertados y en vigor con 13 misiones clientes (la MONUSCO, la UNAMID, la UNMISS, la UNSOA, la UNSOM, la UNISFA, la MINUSCA, la UNOCA, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea y la MINUSMA) y mantenimiento del acuerdo a nivel operacional concertado con la MONUSCO (que se renegociará en el ejercicio 2015/16)	No	El Centro prestó servicios a 14 misiones clientes (la MONUSCO, la MINUSCA, la UNMISS, la UNISFA, la UNAMID, la MINUSMA, la UNSOS, la UNSOM, el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos, la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para Burundi, la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y la UNOCA). Se concluyó un acuerdo de prestación de servicios estándar, revisado por el Comité Directivo, con 12 misiones, pero no así con la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana y la Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Sudán y Sudán del Sur, a causa de los retrasos derivados de la centralización de la tramitación de la nómina de sueldos, así como de la transferencia al Centro de la función de administración del personal nacional de sus misiones clientes. Se prevé revisar los acuerdos de prestación de servicios durante el examen de los servicios compartidos que presta el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno. El nivel de servicios prestados a la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana se redujo en el ejercicio 2016/17. El acuerdo a nivel operacional con la MONUSCO se mantuvo. Se emprendieron conversaciones para renegociar los acuerdos de

		gobernanza y se realizó una revisión preliminar que se presentó a la Junta de Clientes de la Base de Apoyo de Entebbe. Sin embargo, debido a los cambios experimentados en la estructura de gobernanza, la revisión no se concluyó durante el ejercicio 2016/17
Aplicación de las recomendaciones de la Junta de Auditores	No	El Centro tenía 21 recomendaciones pendientes en el ejercicio 2016/17. De ellas, 13 (62%) se aplicaron plenamente y 4 (19%) siguieron en proceso de aplicación (gestión de los riesgos institucionales, indicadores clave del desempeño y supervisión de las solicitudes de viaje). La Junta de Auditores aconsejó descartar las 4 recomendaciones restantes puesto que habían sido superadas por los acontecimientos (elaboración de procedimientos operativos estándar de gestión de los recursos humanos, examen de las necesidades de personal desglosadas por función y línea de servicios, perfeccionamiento de los indicadores clave del desempeño, y revisión de los pagos adelantados y las solicitudes administrativas por un Oficial de Recursos Humanos como parte de los procedimientos de control interno)
Vigilancia constante de los riesgos en el registro de riesgos del Centro	Sí	Se ha actualizado el registro de riesgos del Centro, que, no obstante, se volverá a revisar cuando concluya la nueva evaluación de los riesgos del Centro. Se está tramitando la contratación de un consultor en octubre de 2017 para que lleve a cabo ese proceso. Se preparará una actualización del plan de continuidad de las operaciones del Centro sobre la base de la nueva evaluación de los riesgos. Se ha llevado a cabo el análisis del impacto en las operaciones con el fin de facilitar la evaluación de los riesgos
Líneas de servicio		
Tramitación de 38.863 pagos a proveedores (5.013 para la UNMISS, 2.900 para la MINUSCA, 9.000 para la MONUSCO, 4.350 para la UNAMID, 6.050 para la UNSOA/UNSOM, 1.850 para la UNISFA, 9.200 para la MINUSMA y 500 para el Centro)	57.534	Pagos a proveedores tramitados (20 para la Misión de Observación Electoral de las Naciones Unidas en Burundi (MENUB), 7.440 para la MINUSCA, 8.155 para la MINUSMA, 11.259 para la MONUSCO, 611 para el Centro, 18 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 7.682 para la UNAMID, 2.161 para la UNISFA, 9.489 para la UNMISS, 311 para la UNOCA, 264 para la UNSOM, 9.886 para la UNSOS y 238 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi)
Tramitación de 48.590 solicitudes administrativas para todas las categorías de personal (2.000 para la MINUSCA, 13.780 para la MONUSCO, 8.063 para la UNAMID, 384 para la UNISFA, 47 para la Oficina del Enviado Especial del Secretario General,	36.612	Solicitudes administrativas tramitadas para todas las categorías de personal (4.150 para la MINUSCA, 5.933 para la MINUSMA, 12.174 para la MONUSCO, 6 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur,

1.136 para la UNSOA/UNSOM, 7.480 para la UNMISS, 15.500 para la MINUSMA y 200 para el Centro)

Tramitación de 6.735 solicitudes de subsidio de educación (400 para la MINUSCA, 1.169 para la MONUSCO, 119 para el Centro, 1.668 para la UNAMID, 151 para la UNISFA, 1.070 para la UNMISS, 421 para la UNSOA, 31 para la UNSOM y 1.706 para otras entidades (entre ellas, la ONUCI, la MINUSMA y la UNMIL))

Emisión de 16.506 billetes de avión (2.218 para la MINUSCA, 3.978 para la MONUSCO, 5.643 para la UNAMID, 793 para la UNISFA, 3.320 para la UNMISS, 456 para la UNSOA, 1.965 para la MINUSMA y 98 para el Centro)

Tramitación de 694 incorporaciones y 338 separaciones de personal civil, incluidos el personal internacional y los Voluntarios de las Naciones Unidas (526 para la MONUSCO, 173 para la UNMISS, 19 para la UNAMID, 263 para la MINUSCA, 40 para la UNISFA, 8 para la UNSOA y 3 para el Centro)

178 para el Centro, 94 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 8.773 para la UNAMID, 34 para la UNIOGBIS, 329 para la UNISFA, 3.435 para la UNMISS, 4 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 180 para la UNOCA, 583 para la UNSOM, 683 para la UNSOS y 56 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi). El número real de solicitudes recibidas de las misiones clientes se basó en los niveles de despliegue reales de las misiones clientes para 2016/17

8.750 Solicitudes de subsidio de educación tramitadas (123 para la MINURSO, 1.006 para la MINUSCA, 950 para la MINUSMA, 1.378 para la MONUSCO, 8 para la Oficina del Enviado Especial para el Sudán y Sudán del Sur, 259 para el Centro, 16 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 1.435 para la UNAMID, 80 para la UNIOGBIS, 253 para la UNISFA, 398 para la UNMIL, 1.387 para la UNMISS, 59 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 43 para la UNOCA, 160 para la UNSMIL, 168 para la UNSOM, 450 para la UNSOS, 479 para la ONUCI, 96 para la UNOWAS y 2 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi). El elevado número de solicitudes tramitadas responde a la eliminación del retraso arrastrado del anterior ejercicio económico

10.999 Billetes de avión emitidos (1.799 para la MINUSCA, 1.143 para la MINUSMA, 2.009 para la MONUSCO, 128 para el Centro, 134 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos, 2.278 para la UNAMID, 524 para la UNISFA, 1.879 para la UNMISS, 14 para la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, 321 para la UNOCA, 268 para la UNSOM, 480 para la UNSOS y 21 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi). La disminución del número de billetes de avión emitidos durante el ejercicio 2016/17 se debe al menor número de solicitudes recibidas de las misiones clientes

No Tramitación de 253 incorporaciones y 100 separaciones de personal civil, incluidos el personal internacional y los Voluntarios de las Naciones Unidas (279 para la MONUSCO, 5 para el Centro, 1 para la UNAMID, 12 para la UNISFA y 56 para la UNMISS). Algunas incorporaciones y separaciones se ultimaron en las misiones clientes.

		Las incorporaciones y separaciones del personal civil internacional suelen tramitarse de forma remota mediante el sistema Field Support Suite, a excepción de las de la MONUSCO, la UNMISS y la UNISFA, que se tramitan en el Centro. De conformidad con la decisión adoptada por el Comité Directivo por recomendación de la Junta de Clientes, se prevé que todo el apoyo a las incorporaciones y separaciones del personal internacional se preste de forma remota. Una vez completado el proceso en el sistema Field Support Suite, los documentos del personal internacional pertinentes se cargan en la línea de servicios de incorporaciones y separaciones del Centro a fin de realizar los trámites de personal necesarios en Umoja. El Centro dejó de encargarse de la administración de los Voluntarios de las Naciones Unidas cuando el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo asumió esa función, en julio de 2016
Tramitación de 3.281 incorporaciones de personal uniformado (726 para la MINUSCA, 1.116 para la MONUSCO, 1.160 para la UNMISS y 279 para la UNISFA) y 1.116 separaciones de personal uniformado (1.116 para la MONUSCO)	1.054	Incorporaciones de personal uniformado (532 para la MONUSCO, 224 para la UNISFA y 298 para la UNMISS) y 914 separaciones de personal uniformado (885 para la MONUSCO, 2 para la UNISFA y 27 para la UNMISS) tramitadas. Algunas incorporaciones y separaciones se ultimaron en las misiones clientes. En cuanto al personal internacional, con la excepción de la MONUSCO, la UNMISS y la UNISFA, las incorporaciones y separaciones de personal uniformado se tramitan de forma remota mediante el sistema Field Support Suite
Organización de 250 sesiones de capacitación regionales en las que participaron 6.200 funcionarios de las misiones regionales (1.362 de la MONUSCO, 1.762 de la UNMISS, 181 de la UNAMID, 314 de la UNISFA, 240 de la UNSOA, 110 de la MINUSCA, 1.236 del Centro y 995 de otras entidades) y 23 sesiones de capacitación previa al despliegue para 350 funcionarios civiles	301	Sesiones de capacitación regionales celebradas con la participación de 5.118 funcionarios de las misiones de la región (1.240 de la MONUSCO, 1.279 del Centro, 106 de la MINUSCA, 177 de la UNAMID, 720 de la UNMISS, 127 de la UNISFA, 104 de la UNSOS y 1.365 de otras entidades). La capacitación previa al despliegue para funcionarios civiles no figura entre las funciones del Centro y sigue siendo responsabilidad del Servicio Integrado de Capacitación del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz
Preparación de 144 informes financieros mensuales (hasta la etapa del balance de comprobación de saldos) para 12 misiones clientes, conforme a las IPSAS	192	Informes financieros mensuales preparados (hasta la etapa del balance de comprobación de saldos) conforme a las IPSAS para 16 misiones clientes y otras misiones (12 para la Oficina de las Naciones Unidas en Burundi, 12 para la MENUB, 12 para la MINUSCA, 12 para la MINUSMA, 12 para la MONUSCO, 12 para la Oficina del Enviado Especial para la Región de

	los Grandes Lagos, 12 para el Centro, 12 para el Grupo de Supervisión para Somalia y Eritrea, 12 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 12 para la UNAMID, 12 para la UNISFA, 11 para la Misión de las Naciones Unidas para la Respuesta de Emergencia al Ébola (UNMEER), 12 para la UNMISS, 12 para la UNOCA, 12 para la UNSOM, 12 para la UNSOS y 1 para la ONUCI)
Preparación de 288 informes mensuales de conciliación bancaria para los bancos en que tienen cuentas 24 misiones clientes	346 Informes mensuales de conciliación bancaria preparados para 31 bancos en que tienen cuentas las misiones clientes (24 para la Oficina del Enviado Especial para Burundi, 24 para la MINUSCA, 48 para la MINUSMA, 24 para la MONUSCO, 24 para el Centro, 36 para la UNAMID, 72 para la UNMEER, 56 para la UNMISS, 36 para la UNOCA y 2 para la ONUCI)
Tramitación de 312 instrucciones mensuales de comprobantes entre oficinas recibidos y elaboración de informes de comprobantes entre oficinas salientes para 12 misiones clientes	No Esta función dejó de desempeñarse a partir de la implantación de Umoja
Documentación y examen de la eficacia operacional de todos los controles internos en funcionamiento en el Centro, y aplicación de un proceso de vigilancia constante y oportuno de los controles internos	Sí Controles internos documentados, examinados y vigilados respecto de las partidas pendientes relacionadas con la nómina de sueldos, las partidas pendientes relacionadas con los proveedores, los compromisos de pago pendientes, el cumplimiento de las disposiciones relativas al subsidio de educación, los pagos duplicados y el impuesto sobre el valor añadido durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017
Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	
Transferencia al Centro de los servicios para usuarios finales de la Base de Apoyo de Entebbe (MONUSCO)	No Con el respaldo de la Junta de Clientes del Centro, se hicieron gestiones para armonizar el organigrama y la estructura de gobernanza de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones de la Base de Apoyo de Entebbe, de forma que el Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones asumiera la función de vigilancia del funcionamiento y los recursos pertinentes de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones del recinto
Vigilancia del cumplimiento de las normas de la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en 6 misiones clientes y el Centro	No Se vigiló el cumplimiento de 3 misiones (la UNMISS, la MONUSCO y la Oficina del Enviado Especial para Burundi) y del Centro. Se están elaborando los planes para completar el proceso en las misiones restantes durante el ejercicio 2017/18

Evaluación y suministro de soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones en materia de seguridad física, como cámaras y tarjetas inteligentes, para el Centro

Sí Durante el ejercicio 2016/17 se satisfizo la mayoría de las necesidades iniciales para suministrar soluciones de tecnología de la información y las comunicaciones en materia de seguridad física, incluidos los servicios de diseño, la instalación de cámaras y lectores de tarjetas de acceso, la integración de las bases de datos, la instalación del cableado y otras obras transversales relacionadas. En la fase de diseño y evaluación se detectaron necesidades adicionales, como más cámaras, dispositivos de almacenamiento de datos, conmutadores, licencias y un sistema de videovigilancia. El proceso de adquisiciones comenzó en el ejercicio 2016/17, y el de instalación e implantación concluirá en el ejercicio 2017/18

Implantación de tecnología satelital de gran ancho de banda y latencia baja en 6 misiones clientes

Sí Se suministraron servicios de tecnología satelital de gran ancho de banda y latencia baja en 8 emplazamientos (Goma, Kinshasa, Entebbe, Yuba, Wau, Mogadiscio, Abyei y Bangui) y en 6 misiones y entidades (la MONUSCO, la MINUSCA, la UNISFA, la UNSOS, la UNMISS y el Centro)

Organización y realización de 10 cursos de capacitación en materia de tecnología de la información y las comunicaciones en Entebbe (2 sobre SharePoint, 1 sobre operaciones de montaje, 1 sobre sistemas de información geográfica, 1 sobre HP3PR, 1 sobre Checkpoint, 1 sobre videoconferencias, 2 sesiones de capacitación técnica sobre Umoja y 1 sesión de capacitación técnica sobre dispositivos Motorola) para un total de 250 funcionarios civiles y militares de las misiones regionales a las que se presta servicio, y realización de 24 cursos de capacitación (2 por mes) para la Academia Técnica de Señales y Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Sí Se realizaron 26 cursos técnicos y profesionales en Entebbe para 10 misiones de la región (la MINUSCA, la MINUSMA, la MONUSCO, la UNAMID, la UNISFA, la UNMISS, la Oficina de las Naciones Unidas ante la Unión Africana, la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos, la UNSOS y la UNSMIL) y el Centro para un total de 739 participantes (130 militares y 609 civiles)

Gestión eficaz de 26.887 cuentas telefónicas para la MONUSCO (10.065), la UNAMID (7.924), la UNMISS (4.199), la UNSOA (718), la UNISFA (114), la MINUSCA (327) y otras misiones sobre el terreno (3.540)

30.249 Cuentas telefónicas distribuidas entre las misiones de la región en función del tamaño y las necesidades de cuentas (5.039 para la MONUSCO, 9.074 para la UNAMID, 6.423 para la UNMISS, 2.363 para la UNSOS, 650 para la UNISFA, 6.497 para la MINUSCA y 203 para otras misiones sobre el terreno)

Mantenimiento de la capacidad de resiliencia operacional en Entebbe a fin de facilitar la continuidad de las operaciones en caso de evacuación del personal de una misión regional a Entebbe, incluir una red de Radio Troncal Terrestre (TETRA) ampliada y una solución de microondas de punto a multipunto para que el personal pueda trabajar desde su domicilio

Sí El Servicio Regional de Tecnología de la Información y las Comunicaciones prestó apoyo al personal de la UNMISS para facilitar la continuidad de las operaciones durante la reubicación temporal o evacuación vía Entebbe que tuvo lugar en el tercer trimestre de 2016. Se amplió la red TETRA para que abarcara el 90% de las zonas residenciales (frente al 80% anterior) y se instalaron servicios de microondas

de punto a multipunto para que el 70% del personal imprescindible (2015/16: 50%) pudiera trabajar desde su domicilio en el corredor Entebbe-Kampala

Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos

Coordinación de 624 vuelos (tramos) para el transporte de contingentes y efectivos de la policía utilizando aeronaves fletadas a largo plazo por las Naciones Unidas (119 para la MONUSCO, 28 para la UNMIL, 67 para la MINUSMA, 8 para la ONUCI, 134 para la UNMISS, 147 para la UNAMID, 152 para la UNSOA y 121 para la MINUSCA)

No Durante el período que abarca el informe, el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos no tuvo acceso a ninguna aeronave adecuada para transportar contingentes en África. El desplazamiento estratégico del personal de los contingentes corrió a cargo de la Sección de Control de Desplazamientos de la División de Apoyo Logístico del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y se llevó a cabo en virtud de contratos a corto plazo, cartas de asistencia y un acuerdo a largo plazo para utilizar una aeronave B-767

Traslado de 48.447 contingentes y efectivos de la policía (7.451 de la MONUSCO, 1.775 de la UNMIL, 4.201 de la MINUSMA, 483 de la ONUCI, 8.353 de la UNMISS, 9.159 de la UNAMID, 9.471 de la UNSOA y 7.554 de la MINUSCA)

No El desplazamiento estratégico del personal de los contingentes corrió a cargo de la Sección de Control de Desplazamientos del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y se llevó a cabo en virtud de contratos a corto plazo, cartas de asistencia y un acuerdo a largo plazo para utilizar una aeronave B-767

Coordinación de 1.248 vuelos regionales, utilizando un calendario común entre misiones: MONUSCO: 312 vuelos al año; UNISFA: 416 vuelos al año; UNMISS: 520 vuelos al año

1.126 Vuelos regionales coordinados durante el período que abarca el informe (131 para la MONUSCO, 280 para la UNISFA y 715 para la UNMISS). La disminución del número de vuelos responde a que la MONUSCO redujo el número de vuelos previstos a uno semanal, frente al acuerdo inicial de dos vuelos semanales, en razón de sus necesidades operacionales

Realización de 80 vuelos (tramos) de refuerzo (especiales) (50 para la MINUSCA, 10 para la UNISFA, 10 para la UNMISS y 10 para otras misiones sobre el terreno) como vuelos para personalidades y vuelos de pasajeros y de carga

33 Vuelos (tramos) especiales realizados en apoyo de la UNISFA (2), la UNMISS (27), la MONUSCO y la Oficina del Enviado Especial para la Región de los Grandes Lagos (2), y la Oficina del Enviado Especial para Burundi (1), como vuelos para personalidades y vuelos de carga

Coordinación de 4 actividades de capacitación técnica sobre desplazamientos regionales

2 Actividades de capacitación técnica impartidas por el Centro de Control Integrado de Transporte y Desplazamientos sobre la gestión y el análisis de la cadena de suministro y sobre el modelo de referencia de las operaciones de la cadena de suministro, a las que asistieron funcionarios del Centro de Control Integrado

III. Utilización de los recursos

A. Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos. Ejercicio presupuestario comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017.)

Categoría	Consignación	Gasto	Diferencia	
			Monto	Porcentaje
	(1)	(2)	(3)=(1)-(2)	(4)=(3)÷(1)
Personal civil				
Personal internacional	18 013,2	18 775,5	(762,3)	(4,2)
Personal nacional	6 336,4	5 763,7	572,7	9,0
Voluntarios de las Naciones Unidas	181,0	178,9	2,1	1,2
Personal temporario general	—	35,7	(35,7)	—
Personal proporcionado por los Gobiernos	—	—	—	—
Subtotal	24 530,6	24 753,8	(223,2)	(0,9)
Gastos operacionales				
Observadores electorales civiles	—	—	—	—
Consultores	218,0	532,5	(314,5)	(144,3)
Viajes oficiales	444,0	584,1	(140,1)	(31,6)
Instalaciones e infraestructura	7 506,6	4 303,3	3 203,3	42,7
Transporte terrestre	130,0	97,3	32,7	25,2
Transporte aéreo	—	—	—	—
Transporte naval	—	—	—	—
Comunicaciones	2 696,5	1 134,1	1 562,4	57,9
Tecnología de la información	2 663,1	4 350,4	(1 687,3)	(63,4)
Servicios médicos	153,1	46,3	106,8	69,8
Equipo especial	—	—	—	—
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	861,7	530,8	330,9	38,4
Proyectos de efecto rápido	—	—	—	—
Subtotal	14 673,0	11 578,8	3 094,2	21,1
Recursos necesarios en cifras brutas	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3
Ingresos en concepto de contribuciones del personal	2 786,7	2 686,6	100,1	3,6
Recursos necesarios en cifras netas	36 416,9	33 646,0	2 770,9	7,6
Contribuciones voluntarias en especie (presupuestadas)	—	—	—	—
Total de recursos necesarios	39 203,6	36 332,6	2 871,0	7,3

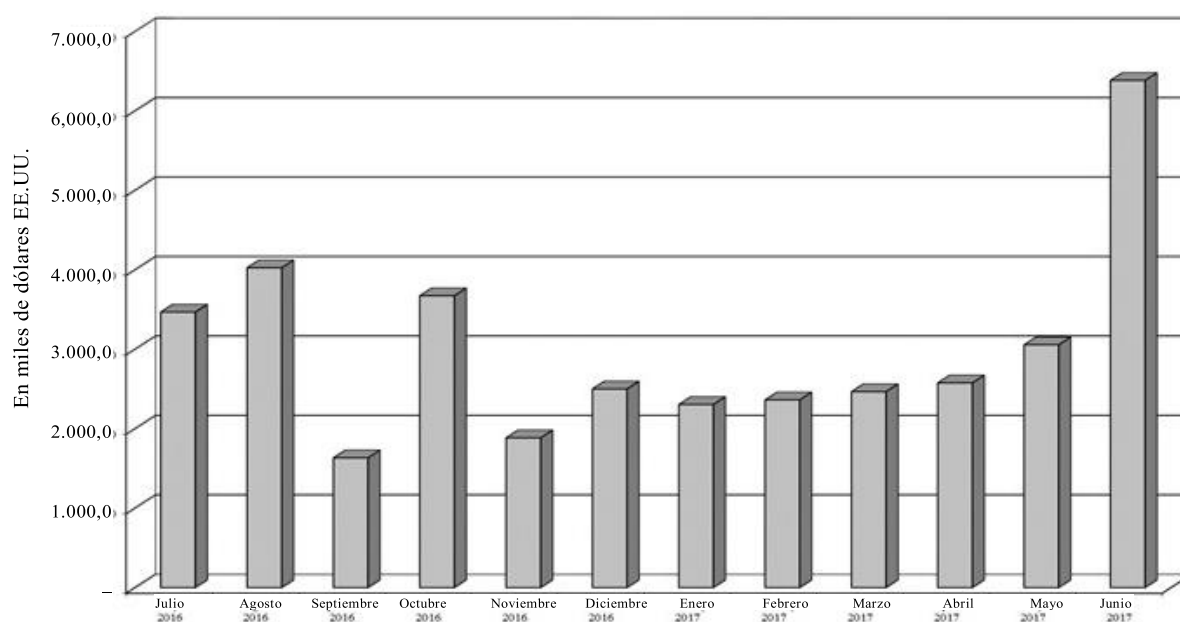
B. Información resumida sobre las redistribuciones entre grupos

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

Grupo	Consignación		
	Distribución original	Redistribución	Distribución revisada
I. Personal militar y de policía	—	—	—
II. Personal civil	24 530,6	341,6	24 872,2
III. Costos operacionales	14 673,0	(341,6)	14 331,4
Total	39 203,6	—	39 203,6
Porcentaje de la consignación total que se ha redistribuido			0,9

28. Fue necesario redistribuir fondos de instalaciones e infraestructura en la partida de gastos operacionales para sufragar gastos comunes del personal internacional superiores a los presupuestados.

C. Patrón de gastos mensuales



29. El incremento de los gastos en el primer trimestre del ejercicio económico obedeció principalmente a las obligaciones contraídas al principio del ejercicio en relación con actividades esenciales como la construcción, los servicios de tecnología de la información y de comunicaciones y los servicios de mantenimiento y apoyo. El aumento de los gastos en junio de 2017 se debió a la adquisición de equipo de tecnología de la información adicional, paquetes informáticos y piezas de repuesto que se precisaban para actualizar el Centro de Tecnología del Centro Regional de Servicios con el fin de poner a prueba los sistemas antes de implantarlos en las misiones clientes, así como a los recursos necesarios para actualizar los sistemas de capacitación del Centro Regional de Capacitación y Conferencias al objeto de facilitar

sesiones interactivas, en apoyo de las misiones clientes y del personal ubicado en Entebbe.

D. Otros ingresos y ajustes

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

<i>Categoría</i>	<i>Monto</i>
Ingresos devengados por inversiones	110,8
Otros ingresos/ingresos varios	1,4
Ajustes respecto de ejercicios anteriores	—
Anulación de obligaciones de ejercicios anteriores	—
Total	112,2

IV. Análisis de las diferencias¹

	<i>Diferencia</i>	
Personal internacional	(762,3)	(4,2%)

30. La diferencia obedece principalmente al aumento de los gastos comunes de personal derivado de: a) la tramitación de un elevado número de solicitudes del subsidio de educación correspondientes al ejercicio anterior con el fin de eliminar el retraso producido durante la implantación del módulo del subsidio de educación de Umoja en el ejercicio 2015/16; b) el incremento del número de solicitudes del subsidio de seguridad domiciliaria a raíz de la adopción de un procedimiento simplificado mediante el que los funcionarios solo deben presentar la documentación necesaria una vez al año, en lugar de una vez al mes, a fin de recibir los pagos de forma automática en la nómina de sueldos; y c) las modificaciones del paquete de remuneración del personal internacional, que afectaron, por ejemplo, a la prestación familiar y al incentivo por movilidad.

31. Los gastos superiores a los previstos se compensaron en parte con la mayor tasa de vacantes real del personal internacional registrada durante el período que abarca el informe, que fue del 20,5%, frente al 19,0% presupuestado.

	<i>Diferencia</i>	
Personal nacional	572,7	9,0%

32. La diferencia responde principalmente a las mayores tasas de vacantes medias reales del personal nacional del Cuadro Orgánico y el personal nacional de Servicios Generales, que fueron, respectivamente, del 51,6% y el 9,7%, frente a las tasas presupuestadas del 50% y el 6%, debido a los retrasos en la contratación del personal nacional del Cuadro Orgánico producidos en la primera mitad del período que abarca el informe, así como a la apreciación del dólar de los Estados Unidos respecto del chelín ugandés. Cabe señalar que la aceleración de las actividades de contratación en la segunda mitad del período que abarca el informe dio como resultado una ocupación real de 24 de los 31 puestos de personal nacional del Cuadro Orgánico al 30 de junio de 2017, lo que supuso una reducción de la tasa de vacantes del 22,6%.

¹ Las diferencias de recursos se expresan en miles de dólares de los Estados Unidos. Se analizan las diferencias cuando se ha producido un incremento o una disminución de al menos el 5% o 100.000 dólares.

33. Los gastos inferiores a los previstos se compensaron en parte con los aumentos del sueldo del personal nacional, que fueron de un 12% para el personal nacional del Cuadro Orgánico y de un 27% para el personal nacional de Servicios Generales, conforme a la escala de sueldos revisada que entró en vigor el 1 de septiembre de 2016.

	<i>Diferencia</i>	
Consultores	(314,5)	(144,3%)

34. La diferencia se debe principalmente a que: a) no se presupuestaron los servicios de consultoría destinados a brindar apoyo al proyecto de examen de los servicios compartidos prestados por el Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno (486.700 dólares); y b) se contrató a dos consultores a nivel local durante un período de nueve meses para que supervisaran el proyecto de obras transversales en curso en la Base de Apoyo de Entebbe. El Departamento contrató una empresa de consultoría para que llevara a cabo un examen independiente del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) como proveedor de servicios compartidos y formulara conclusiones y recomendaciones respecto de su desempeño, gestión y gobernanza. El Comité Directivo decidió sufragar el costo de la consultoría con cargo al presupuesto del Centro Regional de Servicios, y el contrato se firmó en junio de 2017. El examen se llevó a cabo durante el tercer trimestre de 2017, y la empresa de consultoría redactó un informe al respecto.

35. Los gastos superiores a los previstos se compensaron en parte porque: a) se anuló la contratación prevista de un servicio de consultoría para la continuidad de las operaciones, debido a que se dio prioridad a contratar un consultor para que realizara la evaluación de los riesgos del Centro Regional de Servicios y se anuló también el examen integral de la tramitación de las facturas, así como la contratación del consultor para la aplicación del marco de control interno, que se completó durante el ejercicio 2015/16, conforme a la recomendación de la Junta de Auditores de reforzar las operaciones financieras del Centro; y b) no se contrataron consultores de capacitación a raíz de la decisión de utilizar empresas comerciales para que realizaran las actividades de capacitación a un costo menor.

	<i>Diferencia</i>	
Viajes oficiales	(140,1)	(31,6%)

36. La diferencia obedece principalmente a que no se presupuestaron los recursos necesarios para sufragar la asignación provisional de personal de apoyo del Centro Regional de Servicios durante la implantación de la centralización de los servicios de nómina de sueldos del personal nacional y el personal uniformado, así como a los recursos para financiar viajes oficiales al objeto de: a) visitar la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi durante la implantación del grupo 5 de Umoja y asistir a los talleres conexos; b) llevar a término el Proyecto de Desmantelamiento de Galileo, con especial hincapié en la migración de los módulos de ejecución logística y prestación de servicios que seguían usando las misiones de mantenimiento de la paz y las misiones políticas especiales; c) apoyar la evaluación de los edificios del Centro, en el marco de la seguridad ocupacional; d) realizar visitas a clientes, como la MINURSO, con el fin de preparar su conversión en misión cliente en 2017/18, y a la UNOCA y la MINUSMA, entre otros; y e) ayudar a liquidar la ONUCI.

37. Los gastos superiores a los previstos se compensaron con la reducción de recursos necesarios en concepto de viajes oficiales para capacitación debido a que se hizo gran uso del concepto de formación de formadores para impartir 27 sesiones de

capacitación sobre los módulos de Umoja de finanzas, viajes y recursos humanos a 464 participantes.

	<i>Diferencia</i>	
Instalaciones e infraestructura	3.203,3	42,7%

38. La diferencia responde principalmente a que: a) el valor final del contrato del proyecto de obras transversales disminuyó hasta los 3,3 millones de dólares, frente al monto presupuestado de 5,1 millones de dólares, lo que, a su vez, hizo disminuir la parte correspondiente al Centro Regional de Servicios hasta un monto de 2,3 millones de dólares, frente a los 3,5 millones de dólares presupuestados; b) se anuló el proyecto del vestíbulo de seguridad y no se ejecutaron los proyectos de mejoras en toda la Base; c) se anuló el contrato previsto de supervisión del proyecto de obras transversales y se lo sustituyó por la contratación local de dos consultores de ingeniería que supervisarían el proyecto; d) el porcentaje correspondiente al Centro del costo de los servicios comunes de mantenimiento, seguridad, eliminación de desechos y servicios públicos prestados por la MONUSCO en la Base de Apoyo de Entebbe se redujo del 70,6% al 53,4%, en virtud del nuevo método de participación en la financiación de los gastos; y e) el consumo de combustible para generadores disminuyó hasta los 80.657 litros, frente a la cantidad de 140.392 litros presupuestada en función del mayor porcentaje de consumo de combustible en la Base que había correspondido anteriormente al Centro, del 70,3%, frente al porcentaje de consumo real, que fue del 53,8%.

39. Los gastos inferiores a los previstos se compensaron en parte con la adquisición no planeada de suministros de ingeniería y equipo eléctrico para el sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado del Centro de Tecnología del Centro Regional de Servicios, así como de equipo de alojamiento para los edificios de oficinas.

	<i>Diferencia</i>	
Transporte terrestre	32,7	25,2%

40. La diferencia se debe principalmente a que el consumo de combustible y lubricantes descendió hasta los 31.629 litros, frente a la cantidad presupuestada de 63.685 litros, debido a que el número de vehículos utilizados por el Centro se redujo de 22 a 19, así como al menor costo medio efectivo del combustible, que fue de 0,86 dólares por litro frente al precio presupuestado de 0,91 dólares, y a la disminución de los recursos necesarios para mantenimiento, reparación y seguros.

	<i>Diferencia</i>	
Comunicaciones	1.562,4	57,9%

41. La diferencia obedece principalmente a que: a) no se llevó a cabo la adquisición prevista de instrumentos para someter a mediciones y pruebas los sistemas electrónicos y de comunicaciones, dado que el contrato no se formalizó durante el período que abarca el informe; b) el costo de los servicios centralizados de tecnología de la información y las comunicaciones imputado al Centro Regional de Servicios durante el ejercicio 2016/17 disminuyó en parte debido a que solo se utilizaron 2 estaciones de transmisión-recepción para los servicios de apoyo de radio digital (TETRA), frente a las 4 estaciones presupuestadas, así como a que se redujeron los costos de las videoconferencias y teleconferencias; y c) el costo efectivo de las líneas arrendadas fue de 6.000 dólares mensuales, menor que el monto presupuestado, que ascendía a 30.000 dólares mensuales e incluía recursos para sufragar la parte correspondiente al Centro de los costos de la infraestructura de tecnología satelital de

gran ancho de banda y latencia baja instalada en la Base de Apoyo de Entebbe, así como los cargos por servicios del ejercicio 2016/17. No obstante, puesto que la infraestructura terminó de instalarse con retraso, el Centro solo reembolsó a la MONUSCO la cuantía de los honorarios de servicio.

	<i>Diferencia</i>	
Tecnología de la información	(1.687,3)	(63,4%)

42. La diferencia se debe principalmente a los recursos adicionales que se precisaron durante el período que abarca el informe para adquirir equipo de tecnología de la información, paquetes informáticos y piezas de repuesto con el fin de actualizar el Centro de Tecnología del Centro Regional de Servicios y poner a prueba los sistemas antes de implantarlos en las misiones clientes, así como a los recursos necesarios para actualizar los sistemas de capacitación del Centro Regional de Capacitación y Conferencias al objeto de mejorar el apoyo prestado a las misiones clientes y al personal ubicado en Entebbe.

	<i>Diferencia</i>	
Servicios médicos	106,8	69,8%

43. La diferencia responde principalmente a que se necesitaron menos recursos para sufragar servicios médicos debido a que la dotación de personal media efectiva (347) fue menor que la presupuestada (421) porque se envió una dotación inferior a la prevista, y a que en el período que abarca el informe no se adquirieron los suministros médicos propuestos, pues no se disponía de contrato marco ni de tiempo suficiente para iniciar un nuevo proceso de adquisición.

	<i>Diferencia</i>	
Suministros, servicios y equipo de otro tipo	330,9	38,4%

44. La diferencia obedece principalmente a la disminución de los recursos necesarios para fletes, que se compensó en parte con: a) el aumento de los recursos para honorarios, suministros y servicios relacionados con la capacitación relativos a los cursos impartidos en el Centro Regional de Servicios para su personal y las misiones clientes; y b) el pago de una liquidación a un funcionario.

V. Medidas que deberá adoptar la Asamblea General

45. Las medidas que deberá adoptar la Asamblea General en relación con la financiación del Centro Regional de Servicios de Entebbe (Uganda) son las siguientes:

a) Decidir el destino que se dará al saldo no comprometido de 2.871.000 dólares correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017;

b) Decidir el destino que se dará a otros ingresos y ajustes correspondientes al período terminado el 30 de junio de 2017, que ascienden a 112.200 dólares en concepto de ingresos devengados por inversiones (110.800 dólares) y otros ingresos e ingresos varios (1.400 dólares).